

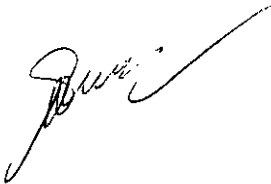
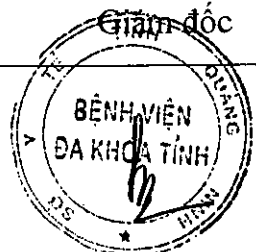
SỞ Y TẾ TỈNH QUẢNG NINH  
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH

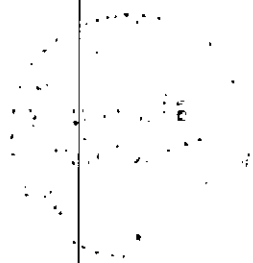
-----000-----



**QUY TRÌNH**  
**HỌP HỘI ĐỒNG NGƯỜI BỆNH**

Mã hiệu: QT ĐĐ-05  
Lần ban hành: 01  
Ngày ban hành: 09/12/2022

| Trách nhiệm | Soạn thảo                                                                           | Kiểm tra                                                                             | Phê duyệt                                                                             |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Chức vụ     | Phó phòng<br>Điều dưỡng                                                             | Trưởng phòng<br>Điều dưỡng                                                           | Giám đốc                                                                              |
| Chữ ký      |  |  |  |
| Họ và tên   | Phạm Thị Thủy                                                                       | Mai Thị Thanh Thủy                                                                   | Nguyễn Bá Việt                                                                        |





|                                              |                                    |                           |
|----------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|
| <b>BỆNH VIỆN ĐA KHOA<br/>TỈNH QUẢNG NINH</b> | <b>QUY TRÌNH</b>                   | Mã : QT ĐD-05             |
|                                              | <b>HỌP HỘI ĐỒNG<br/>NGƯỜI BỆNH</b> | Lần BH : 01               |
|                                              |                                    | Ngày hiệu lực: 09/12/2022 |
|                                              |                                    | Trang : 2/5               |

## 1. MỤC ĐÍCH

Hội đồng người bệnh là một hình thức phát huy quyền làm chủ của người bệnh trong việc đóng góp về khám chữa bệnh và chăm sóc phục vụ người bệnh và vận động người bệnh có trách nhiệm thực hiện quy chế bệnh viện, thực hiện nghĩa vụ và quyền lợi của người bệnh đang điều trị nội trú tại bệnh viện.

## 2. PHẠM VI

Áp dụng đối với tất cả các khoa lâm sàng trong Bệnh viện.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Quy chế bệnh viện ban hành kèm theo quyết định số 1895/1997/QĐ-BYT ngày 19/09/1997 do Bộ Y tế ban hành.

Thông tư số 31/2021/TT-BYT ngày 28/12/2021 về việc quy định hoạt động điều dưỡng trong bệnh viện.

## 4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT:

Chủ tịch hội đồng là một NB hoặc người nhà NB được ĐDT khoa giới thiệu và được sự đồng ý của đa số NB và đại diện NB,thư ký hội đồng là ĐDT khoa.

HĐNB: hội đồng người bệnh

CTHĐNB: chủ tịch hội đồng người bệnh

KCB: khám chữa bệnh

ĐDTK: điều dưỡng trưởng khoa

NB: người bệnh

BV: bệnh viện

CS: chăm sóc

LS: lâm sàng

QĐ: quy định

GDSK: giáo dục sức khỏe

LĐ: lãnh đạo

|                                              |                                    |                           |
|----------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|
| <b>BỆNH VIỆN ĐA KHOA<br/>TỈNH QUẢNG NINH</b> | <b>QUY TRÌNH</b>                   | Mã : QT ĐD-05             |
|                                              | <b>HỌP HỘI ĐỒNG<br/>NGƯỜI BỆNH</b> | Lần BH : 01               |
|                                              |                                    | Ngày hiệu lực: 09/12/2022 |
|                                              |                                    | Trang : 3/5               |

## 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

### 5.1 Quy trình họp hội đồng người bệnh cấp khoa

| Trách nhiệm   | Các bước thực hiện                                                        | Mô tả/tài liệu công việc                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Điều dưỡng TK | <u>Bước 1:</u><br>Thông báo họp Hội đồng người bệnh                       | - Thông báo cho NB và người nhà NB về họp HĐNB.<br>- Đề cử Chủ tịch HĐNB                                                                                                                                                                                                |
| Điều dưỡng TK | <u>Bước 2:</u><br>Thảo luận về nội dung cuộc họp                          | - ĐDTK trao đổi những nội dung chính với Chủ tịch HĐNB                                                                                                                                                                                                                  |
| HĐNB          | <u>Bước 3:</u><br>Triển khai cuộc họp                                     | - Chủ tịch HĐNB điều khiển và giới thiệu thành phần, mục tiêu cuộc họp                                                                                                                                                                                                  |
| Điều dưỡng TK | <u>Bước 4:</u><br>Phổ biến các quy định về khám chữa bệnh                 | - ĐDTK phổ biến các quy định của Bệnh viện, viện phí BHYT, nghĩa vụ và quyền lợi của NB và gia đình NB đối với BV đồng thời ghi biên bản cuộc họp.                                                                                                                      |
| HĐNB          | <u>Bước 5:</u><br>Ý kiến thảo luận của người bệnh và người nhà người bệnh | Các thành viên phát biểu ý kiến đóng góp cụ thể về tổ chức, tình hình KCB và chăm sóc của Bệnh viện                                                                                                                                                                     |
| Lãnh đạo khoa | <u>Bước 6:</u><br>Tiếp thu và giải đáp thắc mắc cho Hội đồng người bệnh   | - Lãnh đạo khoa tham dự họp có trách nhiệm tiếp thu ý kiến, giải đáp các thắc mắc của HĐNB.<br>- ĐDTK ghi biên bản ghi nhận những ý kiến góp ý, kể cả khen thưởng cá nhân/Khoa (nếu có).<br>- Đề nghị Giám đốc xem xét giải quyết những ý kiến ngoài quyền của LD khoa. |
| Điều dưỡng TK | <u>Bước 7:</u><br>Tuyên truyền giáo dục sức khỏe                          | - Kết hợp công tác GDSK cho NB và người nhà NB về những bệnh thường gặp đang điều trị tại khoa về cách phát hiện, chăm sóc và phòng bệnh.                                                                                                                               |
| Chủ tịch HĐNB | <u>Bước 8:</u><br>Kết luận của Chủ tịch Hội đồng người bệnh               | - Chủ tịch HĐNB tóm tắt lại nội dung và tổng hợp những kiến nghị của hội đồng NB và kết thúc cuộc họp                                                                                                                                                                   |

|                                              |                                    |                           |
|----------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|
| <b>BỆNH VIỆN ĐA KHOA<br/>TỈNH QUẢNG NINH</b> | <b>QUY TRÌNH</b>                   | Mã : QT ĐD-05             |
|                                              | <b>HỌP HỘI ĐỒNG<br/>NGƯỜI BỆNH</b> | Lần BH : 01               |
|                                              |                                    | Ngày hiệu lực: 09/12/2022 |
|                                              |                                    | Trang : 4/5               |

|               |                                                               |                                                                                                                                         |
|---------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Điều dưỡng TK | <u>Bước 9:</u><br>Thông qua biên bản trình Giám đốc bệnh viện | - ĐDTK thông qua biên bản, chỉnh sửa nội dung, ghi lại ý kiến đề xuất vượt quá khả năng của Khoa, trình Ban GD bệnh viện để giải quyết. |
|---------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 5.2 Quy trình họp hội đồng người bệnh cấp bệnh viện:

| Trách nhiệm           | Các bước thực hiện                                                        | Mô tả/tài liệu công việc                                                                                                                                      |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Phòng điều dưỡng      | <u>Bước 1:</u><br>Thông báo họp Hội đồng người bệnh                       | - Thông báo các khoa cử đại diện tham gia họp HDNB cấp Bệnh viện.<br>- Đề cử Chủ tịch HDNB.                                                                   |
| TP điều dưỡng         | <u>Bước 2:</u><br>Thảo luận về nội dung cuộc họp                          | -TP điều dưỡng trao đổi những nội dung chính với Chủ tịch HDNB.                                                                                               |
| CTHDNB, TP Điều dưỡng | <u>Bước 3:</u><br>Triển khai cuộc họp                                     | -Chủ tịch HDNB điều khiển, lãnh đạo Phòng Điều dưỡng giới thiệu thành phần, mục tiêu cuộc họp.                                                                |
| Điều dưỡng TK         | <u>Bước 4:</u><br>Phổ biến các quy định về khám chữa bệnh                 | - TP điều dưỡng phổ biến các quy định của Bệnh viện, viện phí BHYT, nghĩa vụ và quyền lợi của NB và gia đình NB đối với BV đồng thời ghi biên bản cuộc họp.   |
| HDNB                  | <u>Bước 5:</u><br>Ý kiến thảo luận của người bệnh và người nhà người bệnh | Các thành viên phát biểu ý kiến đóng góp cụ thể về tổ chức, tình hình khám chữa bệnh và chăm sóc của Bệnh viện.                                               |
| Ban GĐBV              | <u>Bước 6:</u><br>Tiếp thu và giải đáp thắc mắc cho Hội đồng người bệnh   | - Ban Giám đốc Bệnh viện tham dự họp có trách nhiệm tiếp thu ý kiến, giải đáp các thắc mắc của HDNB.<br>- Chỉ đạo các khoa giải quyết vướng mắc còn tồn đọng. |

|                                              |                                    |                           |
|----------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|
| <b>BỆNH VIỆN ĐA KHOA<br/>TỈNH QUẢNG NINH</b> | <b>QUY TRÌNH</b>                   | Mã : QT ĐD-05             |
|                                              | <b>HỌP HỘI ĐỒNG<br/>NGƯỜI BỆNH</b> | Lần BH : 01               |
|                                              |                                    | Ngày hiệu lực: 09/12/2022 |
|                                              |                                    | Trang : 5/5               |

|                        |                                                                     |                                                                                                                                                                          |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TP<br>điều<br>dưỡng    | <u>Bước 7:</u><br>Tuyên truyền giáo dục<br>sức khỏe                 | -Kết hợp công tác GDSK cho NB và người nhà NB<br>về những bệnh thường gặp đang điều trị tại khoa về<br>cách phát hiện, chăm sóc và phòng bệnh.                           |
| Chủ tịch<br>HĐNB       | <u>Bước 8:</u><br>Kết luận của Chủ tịch<br>Hội đồng người bệnh      | -Chủ tịch HĐNB tóm tắt lại nội dung và tổng hợp<br>những kiến nghị của hội đồng NB và kết thúc cuộc<br>họp.                                                              |
| Phòng<br>điều<br>dưỡng | <u>Bước 9:</u><br>Thông qua biên bản<br>trình Giám đốc bệnh<br>viện | - ĐDTK thông qua biên bản, chỉnh sửa nội dung, gửi<br>thông báo đến các khoa về nội dung cuộc họp và các<br>ý kiến chỉ đạo, giải quyết của Ban Giám đốc sau<br>cuộc họp. |

## 6. BIỂU MẪU/PHỤ LỤC

| TT | Mã hiệu     | Tên Biểu mẫu / Phụ lục           |
|----|-------------|----------------------------------|
| 1. | BM 01/ĐD-03 | Biên bản họp Hội đồng người bệnh |

## 7. HỒ SƠ LƯU TRỮ

| TT                                                                                                          | Tên hồ sơ                         | Nơi lưu                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| 1.                                                                                                          | Thông báo họp Hội đồng người bệnh | Khoa lâm sàng / Phòng<br>Điều dưỡng |
| 2.                                                                                                          | Biên bản cuộc họp                 |                                     |
| <u>Lưu ý:</u> Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống bộ phận lưu trữ của Bệnh viện Đa<br>khoa tỉnh Quảng Ninh. |                                   |                                     |

## BIÊN BẢN HỌP HỘI ĐỒNG NGƯỜI BỆNH

- Buổi họp Hội đồng người bệnh bắt đầu vào giờ . . . . ngày . . . , tháng . . . năm 20...
- Địa điểm:
- Thành phần:
- Buổi họp đã nhất trí bầu:
  - Chủ trì:
  - Thư ký:

### (Diễn biến cuộc họp)

- Các thành viên cuộc họp phát biểu ý kiến đóng góp cụ thể về tổ chức, tình hình khám chữa bệnh và phục vụ, chăm sóc của BV.
- Trưởng phòng Điều dưỡng (đối với cuộc họp cấp bệnh viện), điều dưỡng trưởng khoa (đối với cuộc họp cấp khoa) phổ biến các quy định của bệnh viện, viện phí, bảo hiểm y tế, nghĩa vụ và quyền lợi của người bệnh và gia đình người bệnh đối với bệnh viện để người bệnh và gia đình người bệnh cùng kết hợp thực hiện.
- Đại diện lãnh đạo bệnh viện, khoa phòng giải đáp những ý kiến đóng góp.

### (Kết thúc cuộc họp)

- Ghi tóm tắt, tổng hợp ý kiến đóng góp của người bệnh và người nhà người bệnh.
- Ngày giờ bế mạc cuộc họp.
- Các ý kiến còn bảo lưu (nếu có).

**Thư ký**

**Chủ trì**